

AVISO DE PRIVACIDAD

Adriana del Real Serviin, mejor conocido como ALVA Seguros, con domicilio en calle Av Paseo de la reforma 144, colonia Juarez, ciudad Ciudad de Mexico, municipio o delegación Cuahutemoc, c.p. 06600, en la entidad de Ciudad de Mexico, país Mexico, y portal de internet adelreal@alvaseguros.com.mx, es el responsable del uso y protección de sus datos personales, y al respecto le informamos lo siguiente:

¿Para qué fines utilizaremos sus datos personales?

Los datos personales que recabamos de usted, los utilizaremos para las siguientes finalidades que son necesarias para el servicio que solicita:

- Seguimiento a reclamaciones o siniestros
- Gestion de renovaciones de polizas
- Atencion de solicitudes, aclaraciones o dudas del cliente
- Creacion y actualizacion del expediente del cliente
- Gestion de pagos y cobros de primas
- Envio de documentacion relacionada con la poliza

De manera adicional, utilizaremos su información personal para las siguientes finalidades secundarias que **no son necesarias** para el servicio solicitado, pero que nos permiten y facilitan brindarle una mejor atención:

- Envio de promociones o campañas publicitarias
- Invitacion a eventos informativos o webinars
- Realizacion de encuestas de satisfaccion del servicio
- Contratacion de polizas de seguros
- Mercadotecnia o publicitaria
- Prospección comercial

En caso de que no desee que sus datos personales se utilicen para estos fines secundarios, indíquelo a continuación:

No consiento que mis datos personales se utilicen para los siguientes fines:

- ☐ Envio de promociones o campañas publicitarias
- ☐ Invitacion a eventos informativos o webinars
- ☐ Realizacion de encuestas de satisfaccion del servicio
- ☐ Contratacion de polizas de seguros
- ☐ Mercadotecnia o publicitaria
- ☐ Prospección comercial

La negativa para el uso de sus datos personales para estas finalidades no podrá ser un motivo para que le neguemos los servicios y productos que solicita o contrata con nosotros.

¿Qué datos personales utilizaremos para estos fines?

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad, utilizaremos los siguientes datos personales:

- Nombre
- Estado Civil
- Registro Federal de Contribuyentes(RFC)
- Clave única de Registro de Población (CURP)
- Lugar de nacimiento
- Fecha de nacimiento
- Nacionalidad
- Domicilio
- Teléfono particular
- Teléfono celular
- Correo electrónico
- Firma autógrafa
- Firma electrónica
- Edad
- Fotografía
- Estatura
- Peso
- Tipo de sangre
- Huella dactilar
- Puesto o cargo que desempeña
- Domicilio de trabajo
- Teléfono institucional
- Bienes inmuebles
- Información fiscal
- Ingresos
- Egresos
- Cuentas bancarias
- Número de tarjetas de crédito
- Seguros
- Afores
- Pasatiempos
- Deportes que practica
- Datos de identificación
- Datos de contacto
- Datos sobre características físicas
- Datos biométricos
- Datos laborales
- Datos académicos
- Datos migratorios
- Datos patrimoniales y/o financieros

Además de los datos personales mencionados anteriormente, para las finalidades informadas en el presente aviso de privacidad utilizaremos los siguientes datos personales considerados como sensibles, que requieren de especial protección:

- Estado de salud físico presente, pasado o futuro
- Información genética

¿Con quién compartimos su información personal y para qué fines?

Le informamos que sus datos personales son compartidos dentro del país con las siguientes personas, empresas, organizaciones o autoridades distintas a nosotros, para los siguientes fines:

Destinatario de los datos personales	Finalidad	Requiere del consentimiento
Aseguradora GNP Seguros SA	Evaluar la solicitud del seguro, emision, gestion y administracion de polizas	No
Axa Seguros SA de CV	Evaluar la solicitud de contratacion, gestion y operacion de productos aseguradores	No

Con relación a las transferencias que requieren su consentimiento, ponemos a su disposición el siguiente mecanismo para que, en su caso, nos lo otorgue. Le recordamos que si después de leer este aviso de privacidad no nos otorga su consentimiento, dichas transferencias no se podrán realizar:

¿Cómo puede acceder, rectificar o cancelar sus datos personales, u oponerse a su uso?

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (Acceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); que la eliminemos de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada adecuadamente (Cancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

Para el ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO, usted deberá presentar la solicitud respectiva a través del siguiente medio:

El titular podrá ejercer sus derechos ARCO presentando una solicitud por escrito, enviada al correo electrónico: serviciosadministrativos@alvaseguros.com.mx, indicando nombre completo, algún documento que acredite su identidad o representación legal, la descripción clara de los datos, respecto de los cuales busca ejercer sus derechos, así como cualquier otro elemento que facilite la localización de datos. La respuesta a la solicitud se dará en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Con relación al procedimiento y requisitos para el ejercicio de sus derechos ARCO, le informamos lo siguiente:

a) ¿A través de qué medios pueden acreditar su identidad el titular y, en su caso, su representante, así como la personalidad este último?

b) ¿Qué información y/o documentación deberá contener la solicitud?

Nombre completo del titular, y/o en su caso representante legal; Medio de comunicación a la respuesta (correo electrónico)

c) ¿En cuántos días le daremos respuesta a su solicitud?

20 días hábiles

d) ¿Por qué medio le comunicaremos la respuesta a su solicitud?

Por la que haya establecido la persona con anterioridad (correo electrónico)

e) ¿En qué medios se pueden reproducir los datos personales que, en su caso, solicite?

Los datos personales podrán reproducirse a través de medios impresos, copias simples, documentos electrónicos enviados por correo electrónico o cualquier otro medio que garantice la entrega adecuada de la información, conforme lo solicite el titular.

f) Ponemos a sus órdenes los siguientes formularios o sistemas para facilitar el ejercicio de derechos ARCO:

Actualmente no contamos con formularios o sistemas específicos. El ejercicio de los derechos ARCO se puede realizar un correo electrónico: serviciosadministrativos@alvaseguros.com.mx, cumpliendo con los requisitos establecidos en el presente aviso de privacidad.

g) Para mayor información sobre el procedimiento, ponemos a disposición los siguientes medios:

P

Los datos de contacto de la persona o departamento de datos personales, que está a cargo de dar trámite a las solicitudes de derechos ARCO, son los siguientes:

- a) Nombre de la persona o departamento de datos personales: Adriana del Real
c) Correo electrónico: adelreal@alvaseguros.com.mx
d) Número telefónico: 56 6665 7101

Usted puede revocar su consentimiento para el uso de sus datos personales

Usted puede revocar el consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales. Asimismo, usted deberá considerar que para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que no le podamos seguir prestando el servicio que nos solicitó, o la conclusión de su relación con nosotros.

Para revocar su consentimiento deberá presentar su solicitud a través del siguiente medio:

Se puede solicitar la revocación de su consentimiento enviando un correo electrónico a:
serviciosadministrativos@alvaseguros.com.mx

Con relación al procedimiento y requisitos para la revocación de su consentimiento, le informamos lo siguiente:

- a) ¿A través de qué medios pueden acreditar su identidad el titular y, en su caso, su representante, así como la personalidad este último?
Copia legible de un INE, pasaporte o cédula profesional oficial vigente del titular, en caso de ser representante legal, este deberá acreditar su personalidad mediante instrumento público o carta poder firmada ante dos testigos, adjuntando copia de su identificación oficial y la del titular
- b) ¿Qué información y/o documentación deberá contener la solicitud?
Nombre completo del titular, y en su caso del representante legal; medio para recibir la respuesta (correo electrónico / whatsapp) copia de la identificación oficial, descripción clara de la solicitud de revocación de consentimiento, cualquier otro documento que facilite la localización de los datos personales del interesado
- c) ¿En cuántos días le daremos respuesta a su solicitud?
20 días hábiles, a partir de la fecha que se reciba la solicitud completa y bien requisitada
- d) ¿Por qué medio le comunicaremos la respuesta a su solicitud?
A través correo electrónico

¿Cómo puede limitar el uso o divulgación de su información personal?

Con objeto de que usted pueda limitar el uso y divulgación de su información personal, le ofrecemos los siguientes medios:

Enviando una solicitud al correo electrónico: serviciosadministrativos@alvaseguros.com.mx Comunicándose al número telefónico: 56 6665 7101

De manera adicional, le informamos que contamos con los siguientes listados de exclusión, en los cuales podrá registrarse para que sus datos personales no sean tratados para ciertos fines:

Nombre del listado	Finalidad para las que aplica	Medio de registro
Listado de exclusión interno	Evitar el uso de datos personales con fines promocionales, publicitarios o de mercadotecnia.	Servicio al cliente

Asimismo, usted se podrá inscribir a los siguientes registros, en caso de que no desee obtener publicidad de nuestra parte:

Registro Público para Evitar Publicidad, para mayor información consulte el portal de internet de la PROFECO
Registro Público de Usuarios, para mayor información consulte el portal de internet de la CONDUSEF

El uso de tecnologías de rastreo en nuestro portal de internet

Le informamos que en nuestra página de internet utilizamos cookies, web beacons u otras tecnologías, a través de las cuales es posible monitorear su comportamiento como usuario de internet, así como brindarle un mejor servicio y experiencia al navegar en nuestra página. Los datos personales que recabamos a través de estas tecnologías, los utilizaremos para los siguientes fines:

Facilitar la navegación y personalización del contenido
Gestionar formularios de contacto, cotización y seguimiento de servicios solicitados
Identificar a los visitantes
Recordar datos previamente ingresados, para evitar que el usuario los tenga que volver a capturar

Los datos personales que obtenemos de estas tecnologías de rastreo son los siguientes:

Identificadores, nombre de usuario y contraseñas de una sesión
Idioma preferido por el usuario
Región en la que se encuentra el usuario
Tipo de navegador del usuario
Tipo de sistema operativo del usuario
Fecha y hora del inicio y final de una sesión de un usuario
Páginas web visitadas por un usuario
Búsquedas realizadas por un usuario
Publicidad revisada por un usuario
Listas y hábitos de consumo en páginas de compras

Asimismo, le informamos que su información personal será compartida con las siguientes personas, empresas, organizaciones o autoridades distintas a nosotros, para los siguientes fines:

Destinatario de los datos personales	Finalidad
Aseguradora GNP Seguros SA	Llenado de solicitud de póliza

¿Cómo puede conocer los cambios en este aviso de privacidad?

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales; de nuestras propias necesidades por los productos o servicios que ofrecemos; de nuestras prácticas de privacidad; de cambios en nuestro modelo de negocio, o por otras causas.

Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad, a través de: Los cambios o actualizaciones al aviso de privacidad serán comunicados al titular a través de alguno de: correo electrónico y publicación en el sitio web..

Su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales

Consiento que mis datos personales sean tratados de conformidad con los términos y condiciones informados en el presente aviso de privacidad.[]

Última actualización: 05/08/2025